

RAPORT

privind activitatea de informare a clientilor finali de gaze naturale

I. Domeniul si modalitatile alese pentru desfasurarea actiunilor de informare a consumatorilor

Nr. crt.	Domeniu (conform art.6 din regulament)	Modalitate	Nr. actiuni
1	Drepturile si obligatiile clientilor finali	Transmiterea de materiale informative catre clientii finali;	1
		Raspunsuri in scris, pe format hartie sau e-mail, ori telefonic la intrebarile clientilor finali	62
		Publicarea pe pagina proprie de internet	1
2	Preturile si tipuri de tarife practicate	Transmiterea de materiale informative catre clientii finali;	2
		Raspunsuri in scris, pe format hartie sau e-mail, ori telefonic la intrebarile clientilor finali	62
		Publicarea pe pagina proprie de internet	1
3	Modalitatile de masurare, facturare, continutul facturii si mijloacele de plata	Transmiterea de materiale informative catre clientii finali;	2
		Raspunsuri in scris, pe format hartie sau e-mail, ori telefonic la intrebarile clientilor finali	62
		Publicarea pe pagina proprie de internet	1
4	Principalele clauze ale contractului de furnizare	Transmiterea de materiale informative catre clientii finali;	2
		Raspunsuri in scris, pe format hartie sau e-mail, ori telefonic la intrebarile clientilor finali	62
		Publicarea pe pagina proprie de internet	1
5	Principalele conditii generale de contractare, inclusiv durata contractului, conditiile de reînnoire si renuntare la servicii, denuntarea unilaterala a contractului	Transmiterea de materiale informative catre clientii finali;	2
		Raspunsuri in scris, pe format hartie sau e-mail, ori telefonic la intrebarile clientilor finali	62
		Publicarea pe pagina proprie de internet	1
6	Procedura, etapele si documentele necesare procesului de solutionare a plangerilor clientilor finali	Transmiterea de materiale informative catre clientii finali;	2
		Publicarea pe pagina proprie de internet	1

7	Procedura, etapele si documentele necesare procesului de schimbare a furnizorului	Transmiterea de materiale informative catre clientii finali;	2
		Raspunsuri in scris, pe format hartie sau e-mail, ori telephonic la intrebarile clientilor finali	62
		Publicarea pe pagina proprie de internet	1
8	Procedura, etapele si documentele necesare procesului de solutionare/mediere a neintelegerilor contractuale	Publicarea pe pagina proprie de internet	1
9	Procedura, etapele si documentele necesare procesului de solutionare a disputelor contractuale	Publicarea pe pagina proprie de internet	1
10	Principalele acte normative care reglementeaza domeniul energiei electrice si al gazelor naturale, relevante pentru clientii finali	Transmiterea de materiale informative catre clientii finali;	2
		Publicarea pe pagina proprie de internet	1
11	Informatii de interes pentru clientii finali, inclusiv cele privind eficienta energetica	Transmiterea de materiale informative catre clientii finali;	2
		Publicarea pe pagina proprie de internet	2

II. Numarul solicitarilor de informatii

Nr. crt.	Modalitatea de informare	Numar solicitari
1	Compartimentul de informare	48
2	Pagina proprie de internet monssontrading.ro	0
3	Telefonic	24

III.

Primele 5 subiecte, cele mai des intalnite in apelurile telefonice si sinteza modului de rezolvare a acestora

Nr. crt.	Subiect	Sinteza modului de rezolvare
1	Preturile si tipuri de tarife practicate	Au fost transmise oferte de furnizare energie electrica ce contin informatii complete asupra modului de facturare si diferentele ce apar intre piata reglementata si piata libera,
2	Principalele acte normative care reglementeaza domeniul energiei electrice si al gazelor naturale, relevante pentru clientii finali	Au fost transmise informatii privind baza legala pentru modificarile de taxe si tarife reglementate. Au fost transmise notificari privind schimbarea modului de facturare a certificatelor verzi.
3	Principalele clauze ale contractului de furnizare	Au fost transmise informatii cu privire la principalele clauze ale contractului de furnizare energie electrica
4	Procedura, etapele si documentele necesare procesului de schimbare a furnizorului	Au fost date lamuriri in ceea ce priveste modalitatea legala de schimbare a furnizorului de energie electrica. Pasii ce trebuie urmati.
5	Modalitatile de masurare, facturare, continutul facturii si mijloacele de plata	Au fost transmise clarificari cu privire la continutul facturii si modul de facturare a energiei electrice

